Escola Superior de Tecnologia de Setúbal

[TROUBLE TICKETS]

Manual de Utilização

Trouble Tickets

Trouble Tickets – O que são

Um Trouble Ticket não é mais do que a abertura de um processo informático de modo a reportar a existência de um problema numa determinada área[1].

Através da colocação de um Trouble Ticket, o utilizador garante que o seu problema fica registado numa base de dados e que os correctos intervenientes responsáveis pela resolução do referido problema são avisados do mesmo. Tudo isto sem ter de se deslocar e/ou falar directamente com os diversos interlocutores, garantindo assim comodidade, uma certeza de que a mensagem não se perde e uma garantia de resposta.

A resposta a um determinado Trouble Ticket pode demorar consoante a gravidade do problema e a prioridade que lhe seja dada pelo Serviço responsável pela resposta.

Trouble Tickets – Como utilizar

Quando o utilizador se depara com um problema, existe uma forma fácil e simples de reportar o problema ao serviço responsável pela resolução do mesmo. Para tal, terá de começar por fazer uma pré-analise sobre o problema em questão de modo a identificar qual o serviço ao qual o problema se destina.

Depois de se autenticar no portal da EST Setúbal (www.estsetubal.ips.pt), o utilizador clica sobre o seu nome.

Figura 1 – Clicar sobre o nome

[1] *De momento, os Serviços abrangidas por este sistema são o Apoio Informático, a Manutenção, o Audiovisuais e o e-Learning*

Ao fazer o passo acima, o utilizador entra na sua área pessoal. No lado direito, existe o menu Opções Pessoais, com um link para Trouble Tickets.

Figura 2 – Opções Pessoais: Trouble Tickets[2]

Depois de clicar sobre esse link, o utilizador entra na sua área de Trouble Tickets pessoal.

Figura 3 – Área pessoal de TT

Por defeito a página que aparece é a página da pesquisa de problemas por si colocados e/ou já resolvidos (caso existam).

É também aqui que se colocam os novos problemas utilizando a opção "Colocar TT's". Na imagem da Figura 3, nas opções podemos visualizar a hipótese "Colocar TT's". Clicando nessa opção, aparece-nos o campo de preenchimento em relação ao TT em questão.

[2] *É possível que as opções pessoais não sejam iguais às exemplificadas*

Figura 4 – Criação do TT (I)

Ao chegar a este ponto, e para colocar um novo problema, o utilizador tem de seguir uns certos passos:

1. Vai começar por escolher a Unidade/Serviço para a qual quer dirigir o seu pedido de resolução de problema.
2. Depois de escolher o Serviço, vai escolher o "Tipo de Problema", de modo a que consoante o tipo do problema em questão este seja dirigido para as pessoas certas.
3. Depois do tipo de problema, é escolhido o problema em concreto.

Figura 5 – Criação do TT (II)

A este pode ser acrescentado uma pequena descrição explicativa e, quando o problema assim o exige ou utilizador vê mais valia, ser adicionado documentos (sejam *screenshots* ou outros).

Depois de o TT ser submetido (clicando em criar) e consoante o problema, este é encaminhado para o respectivo Serviço e para as pessoas dentro do serviço que estão responsáveis pela resolução de problemas desse tipo.

O TT é então submetido a analise e tratamento pelo Serviço responsável, sendo que as pessoas intervenientes podem comunicar com o requerente, seja com pedidos de maior detalhe, prazos de análise ou seja com questões mais técnicas sobre o TT, etc.

O utilizador pode a qualquer momento verificar a existência de mensagens e o estado do problema que colocou e responder às mensagens colocadas (caso existam). Para tal, tem de seguir o mesmo caminho até chegar à sua área de Trouble Tickets (ver **Figura 1 – Clicar sobre o nome** + **Figura 2 – Opções Pessoais: Trouble Tickets**) pesquisando pelos TT's colocados e clicando em "Detalhe" pode verificar o estado do(s) mesmo(s).

Figura 6 – Detalhe de um TT (I)

É também possível ao requerente responder, caso existam, às mensagens, e/ou anexar novos documentos.

Desta forma, é possível controlar e acompanhar o andamento de um pedido de resolução de problema sem andar atrás de ninguém.

Figura 7 – Detalhe de um TT (II)

Por fim, quando o Serviço dá um TT como concluído aparece ao utilizador uma notificação no Sistema de Informação (tendo o utilizador que estar autenticado para visualizar as notificações). A notificação é dada através de um sinal visual no cabeçalho do SI junto ao nome do utilizador.

Figura 8 – Sinal de notificação (I)

Para a notificação desaparecer do utilizador, o utilizador terá de clicar sobre a imagem (ver Figura 9) e terá de responder que tomou conhecimento da conclusão do TT.

Figura 9 – Sinal de notificação (II)

Para responder que tomou conhecimento, basta seguir as indicações na Figura 10:

1. Colocar um ✓ em "Tomei Conhecimento"
2. Clicar em responder

Figura 10 - Limpar notificações

O utilizador, poderá a qualquer momento consultar o histórico dos TT's colocados, bastando para tal, aceder à sua área de Trouble Tickets (ver **Figura 1 – Clicar sobre o nome** + **Figura 2 – Opções Pessoais: Trouble Tickets**) e pesquisar por TT's resolvidos.

Figura 11 - Pesquisa: Trouble Tickets Resolvidos